

Maailmanpankki paransi intranetin käytettävyyttä ja vähensi hakuratkaisun ylläpitokustannuksia viisinkertaisesti Google Search Appliance avulla



THE WORLD BANK

Pähkinäkuoressa

Mitä he halusivat tehdä?

- Tehostaa hakua intranetissään, jossa on satoja sisältölähteitä.
- Parantaa yleistä osuvuutta ja hakukäyttöliittymää.
- Pienentää omistajuuden kokonaiskustannuksia vähentämällä hakuratkaisun ylläpitoa.

Mitä he tekivät?

- Integroivat GSA:n intranetinsä tietoaarkistoihin ja käyttöliittymään.

Mitä he saavuttivat?

- Saivat osuvampia hakutuloksia.
- Tarjosivat tuen useille kielille.
- Vähensivät ylläpitokustannuksia viisinkertaisesti.

Organisaatio

Maailmanpankkiryhmä on yksi maailman suurimmista taloudellisen avun lähteistä kehittyville maille. Ryhmällä on 8 000 työntekijää Washington, D.C.:ssä ja 2 000 kenttätyöntekijää ympäri maailmaa. He auttavat parantamaan elinolosuhteita köyhissä maissa antamalla teknistä apua ja myöntämällä erilaisia lainoja ja muuta taloudellista tukea. Tärkeän kehitystyönsä yhteydessä Maailmanpankki tuottaa paljon tutkimuksia ja tietoa, joita käyttävät eri organisaatiot kaikkialla maailmassa. Tällaisia organisaatioita ovat esimerkiksi yliopistot, hallituselimet, kansalaisjärjestöt ja yksityinen sektori.

Haaste

Pankin maailmanlaajuinen toiminta näkyy sen intranetissä, joka isännöi satoja itsenäisiä verkkosivustoja. 445 palvelimella on yli 200 000 tiedostoa, joita ylläpitää noin 400 sisäistä palveluntarjoajaa eri puolilta maailmaa. Pankin kaikki 10 000 työntekijää voivat käyttää tietoja intranetin etusivun kautta. Etusivu tarjoaa kattavan kuvan pankin verkkoresursseista ja yhdistää organisaatioiden sisäisen ja ulkoisen viestinnän.

Maailmanpankin intranet sisältää asiakirjoja kaikille vakiosovelluksille ja kaikissa muodoissa HTML:stä PDF:ään. Lainavirkailijat ja taloudellisen kehityksen asiantuntijat, tekniset asiantuntijat ja kenttähenkilöstö käyttävät Maailmanpankin intranetiä etsiäkseen projektiasiakirjoja, tapaustutkimuksia, terveys- ja ympäristöraportteja sekä monimutkaisia taloustietoja.

”Työntekijöidemme ei tarvitse etsiä epätäydellisistä tai käsittämättömistä hakusijainneista. Nyt he voivat hakea koko intranetistä tai rajoittaa haun tiettyyn osioon.”

—Maria Dolores Arribas-Banos, Intranet-projektitiimin johtaja ja Information Management Officer

Maailmanpankin intranetin käyttäjät tekivät entisellä hakutyökalulla noin 1 500 hakukyselyä päivässä, mutta tutkimusten mukaan he eivät olleet tyytyväisiä tuloksiin. Entisen hakukoneen avulla oli vaikeaa päästä käsiksi kaikkiin verkoston sivustoihin tai saada hyödyllisiä tuloksia ympäristön arviointikäytännöistä, koulutusprojektien tiedoista tai köyhyystilastoista. ”Ennen meidän piti käydä läpi kaikki yksittäiset tietovarastot löytääksemme jotakin,” kertoo Intranet-projektitiimin johtaja ja Information Management Officer Maria Dolores Arribas-Banos.

”Käyttäjien piti sietää huonoa hakutyökalua,” hän sanoo ”eivätkä he pystyneet harjoittamaan verkkoliiketoimintaa tehokkaasti. Kun tähän lisättiin vielä sivuston yleiset ylläpitokustannukset ja se tosiasia, että Maailmanpankin sivustojen tietomäärä kaksinkertaistuu joka vuosi, meillä oli todella suuri ongelma.”

Tietoja Google Search Appliancesta

Google Search Appliance (GSA) avulla miljoonien käyttäjien tuntema hakukokemus voidaan ottaa käyttöön myös yrityksessä yritysparannuksilla, jotka tekevät hakemisesta helpompaa, intuitiivisempaa ja muokattavan. GSA on valmis indeksoimaan valtaosan yrityssisällöstä välittömästi. Se muuttaa yrityksen intranetin tai verkkosivuston hakukoneen järjestelmäksi, joka on yhtä tarkka ja luotettava kuin Googlen oma hakukone ja yhtä helppo käyttää.

Lisätietoja:

www.google.com/enterprise/search

Ratkaisu

Tiimi alkoi etsiä uutta ratkaisua ja päätti testata Google Search Appliancea (GSA). Alkumäärityksiin kului alle tunti. Jo viiden intranet-sivun kokoisen näytteen indeksointi osoitti, miten paljon sisältöä Google Search Appliance löytää, kertoo Arribas-Banos. "Suurta osaa sivustostamme ei ollut päivitetty pitkään aikaan. Kävi erittäin selväksi, että sisältöä oli siivottava."

Kuukauden kokeilun aikana Maailmanpankin verkkotiimi kokeili Google Search Applianceen eri ominaisuuksia, kuten käyttöliittymän muokkausta, jonka avulla käyttäjät voivat nähdä hakutulokset yhtenäisessä ulkoasussa muun intranetin kanssa. Integroidun käyttöliittymän takana on hakukone, joka integroituu saumattomasti olemassa olevaan verkostoon. "Työntekijöidemme ei tarvitse etsiä epätäydellisistä tai käsittämättömistä hakusijainneista. Nyt he voivat hakea koko intranetistä tai rajoittaa haun tiettyyn osioon", kertoo Arribas-Banos.

Maailmanpankin materiaalit ovat usein saatavilla useilla eri kielillä. Google pystyy käsittelemään sisältöä helposti ja osoittamaan, mitkä sisällöt ovat saatavilla milläkin kielillä, mistä on paljon hyötyä. Käyttäjät voivat myös siirtyä kieliversiosta toiseen, minkä ansiosta hakutulokset ovat osuvampia ja intranetin käyttö tehokkaampaa.

Käyttäjät tunsivat Googlen jo valmiiksi ja pitivät siitä, joten GSA:n käyttöönotto organisaatiossa oli helppoa. Muutoksesta kerrottiin työntekijöille useilla organisaation laajuisilla sähköposteilla, ja verkkotiimi tarjosi muutamia esittelyjä. Erillistä koulutusta ei tarvittu.

Hyödyt

Google Search Appliance on osoittautunut kustannustehokkaaksi hakuratkaisuksi Maailmanpankille, kertoo Arribas-Banos: "Määritykset sujuvat nopeasti eikä kehittäjäresursseja tarvita." Maailmanpankki käyttää nyt vähemmän aikaa ja rahaa hakuratkaisun hallinnointiin. Hän arvioi, että GSA maksaa pankille alle viidesosan siitä, mitä entisen hakutyökalun pelkkä ylläpito olisi maksanut.

Verkoston asiakirjojen määrä kasvaa merkittävällä vauhdilla. Google Search Appliance pystyy helposti käsittelemään kaksinkertaisen määrän hakukyselyitä kuukaudessa verrattuna vanhaan järjestelmään. Verkkotiimi voi keskittyä muihin asioihin, eikä sen tarvitse huolehtia hakuun liittyvien ongelmien ratkaisemisesta, sanoo Arribas-Banos. "Tämä hakuratkaisu oli valtava voitto. Ihmiset jopa ottivat yhteyttä ja kertoivat, miten hyvin se toimii, mikä oli iloinen yllätys."

